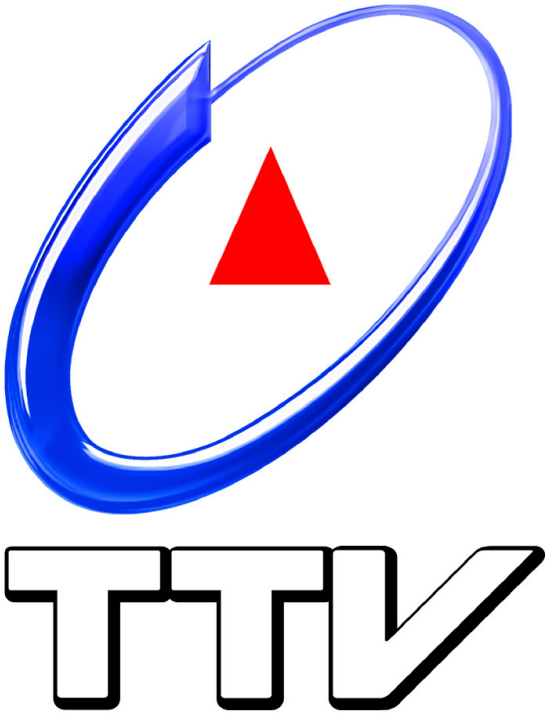


臺灣電視事業股份有限公司

民國一百一十年九月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百一十年九月分析報告內容簡介　3

三、台視閱聽人意見處理程序說明　4

四、台視服務專線、網站意見箱統計分析

　　台視閱聽人意見統計資料說明　6

　　台視一百一十年九月資料統計表及圖表　7

五、一百一十年九月閱聽人意見處理情形　10

六、台視網站意見箱

　　意見箱、公佈欄管理介紹　15

一、台視閱聽人服務說明

台視提供 0800-058-886 免付費閱聽人服務電話，專線專人宣示我們對閱聽人服務的決心。

閱聽人熱誠的回饋始終是台視成長與提升各類節目內容的最大動力，透過這樣的宣示表達我們持續對閱聽人提供熱心且專業的服務。

目前，台視不定時的在各節目結束時以字幕告知這支服務專線，而為了強化閱聽人對 0800 專線的認知及服務功能,陸續推動下列作法:

（一）本公司設有專責閱聽人服務單位，強化閱聽人反映意見之處理。

（二）閱聽人意見輸入並儲存於台視 OA 網站系統，以供同仁閱覽，以建立公司全體同仁客服共識。

（三）為了讓更多閱聽人了解台視 0800 專線號碼，除了在台視全球資訊網站與報紙電視節目表版面刊登之外，同時於各節目結束時以字幕告知。

二、分析報告內容簡介

閱聽人電話來源分成二大部分，分別是：

（一）0800 免付費閱聽人服務電話；總機來電

由客服人員接聽，並上公司 OA 網站登錄每通來電內容，進行登錄和分類。

（二）主管總值日接獲電話

由秘書室排定各部門主管週六週日或國定假日總值日班表，其當班期間所接聽、記錄之每通閱聽人來電意見，交由客服人員上台視 OA 網站完成登錄。

台視全球資訊網站觀眾意見箱：

每則閱聽人在網站意見箱填寫的內容，後端由資訊處網路組負責軟體設計，客服人員每日至台視 OA 網站觀眾意見箱專區，針對每則意見內容進行分類指派作業，再由各部門主責同仁於三個工作天內回覆。

台視一百一十年九月閱聽人意見報告的內容如下：

◎閱聽人意見處理程序。

◎閱聽人服務專線＋觀眾意見箱統計圖表。

◎一百一十年九月閱聽人意見處理情形。

◎觀眾意見箱、公佈欄管理介紹說明。

三、閱聽人意見處理程序說明

【閱聽人電話意見的來源】

台視閱聽人電話意見來源區分為：

(一)0800 免付費閱聽人服務電話。

(二)主管總值日接獲的閱聽人電話意見。

(三)總機閱聽人來電。

各項意見來源彙整於閱聽人服務專責單位，依據日期、時間進入台視 OA 網站系統輸入每筆資料，由資訊處設計的計算軟體加以編號、登錄及統計處理。

【網站意見的來源】

意見來源是網友進入台視全球資訊網站觀眾意見箱張貼意見。意見訊息彙整於閱聽人服務專責單位，依據來函內容性質，涉及對象，由客服人員分派給相關部、處、室、組，再由該部、處、室、組專人回函，客服人員在台視 OA 網站系統分派的同時，需要將每一封來函分類處理，才能由資訊部設計的計算軟體加以編號、登錄及統計處理。

【閱聽人意見的處理時間】

（一）星期一至星期五客服電話與總機服務時間至晚間八時，其它時間由安全衛生組執勤人員接聽，24 小時的服務能更即時處理閱聽人的各項詢問，也讓晚間主要時段的收視閱聽人，可以立即反映對晚間新聞報導或八點戲劇節目的建議。如有收視狀況問題更可以直接反映予工程值班人員。

（二）國定假日、星期六、日規劃有總值日機制，由公司作業主管以上人員分三班接聽觀眾來電，接聽時間為上午八時卅分至晚上十時止。總值日人員接聽紀錄則由客服人員負責處理。

【閱聽人意見處理流程】

台視公司網站意見箱內明確告知閱聽人，您所提供的寶貴建議，都將依台視公司「閱聽人意見處理程序」針對其內容性質轉送相關部門回覆或參考，讓觀眾知道意見反映後之後續處理流程。

客服人員在接獲閱聽人意見後，均記錄其日期、時間、地點、姓名、反映事項及初步處理情形，除列印送呈主管檢視外並將意見輸入「台視 OA」內部網站之員工作業系統以供存查。輸入「台視 OA」員工作業系統之閱聽人意見，亦將分派至各相關部門要求進一步回覆處理。詳細處理流程下之說明：

（一）當天能立即回覆或處理的意見由客服人員即時答覆，或請閱聽人留下電話於查詢確定後回覆閱聽人，作業時間不得超過三個工作天。

（二）閱聽人每一通來電意見，客服人員須立即完成系統輸入作業，並於部門主管核示後，分送相關部門在三個工作天之內查閱回覆，並由系統追蹤掌握作業時間，客服人員並隨時查閱各部門回覆及處理情形，必要時將主動通知提醒，以加強作業成效。

（三）對於董事長、總經理、副總經理於核閱閱聽人意見紀錄表後，指示須由相關部門進一步研議或處理的閱聽人意見，則以後續處理追蹤表轉請涉及部門主管說明處理情形。此外，客服人員亦請各部門負責處理閱聽人意見之同仁，每日上網回覆待參考或待處理之閱聽人意見，每筆資料均清楚標示未回覆天數，以提升各部門掌握回覆效率。

（四）由總值日主管所接獲之閱聽人電話意見，均可直接參閱總值日公文夾中各節目之基本資料，即時回答閱聽人問題，針對閱聽人批評建言也能在第一時間聆聽回應以即時掌握相關訊息，若需請相關單位研議答覆的問題，則於會簽相關單位後，再由客服人員回覆閱聽人，並將會簽後的每則閱聽人意見，上網登錄及分類。客服人員將所有閱聽人電話意見及處理情形整理後撰寫報告，除了即時、確實反映重大個別意見外，也把閱聽人反映的意見加以整理分析，初判可能代表的現象，再由各部門主管做進一步研判。

四、台視閱聽人服務專線＋觀眾意見箱統計分析

台視閱聽人意見統計資料說明

【說明】

此項台視閱聽人網站來函及電話意見統計日期為民國一百一十年九月，來源為(一)台視 0800 免付費閱聽人服務電話、總值日主管所接獲的閱聽人電話、總機閱聽人來電（二）台視網站觀眾意見箱。依據其日期、時間給予編號，記錄其來電地區、姓名、電話、意見、客服同仁初步處理情形，分析記錄其意見所涉及的主要節目、意見的內容性質等項目。

本項記錄「閱聽人來電」以及「觀眾意見箱」是由客服同仁完成，總值日部份是由值班主管登記，詢問相關部門作答，並由客服同仁分析類目後登錄於電腦。

統計部份是以此三大項來源整合而成的登錄資料是以台視 OA 網站觀眾意見分類統計軟體歸納分析，得出以下的各項結果，請見下頁台視閱聽人意見資料統計及分析圖表說明。

統計日期: 一百一十年九月一日至九月三十日

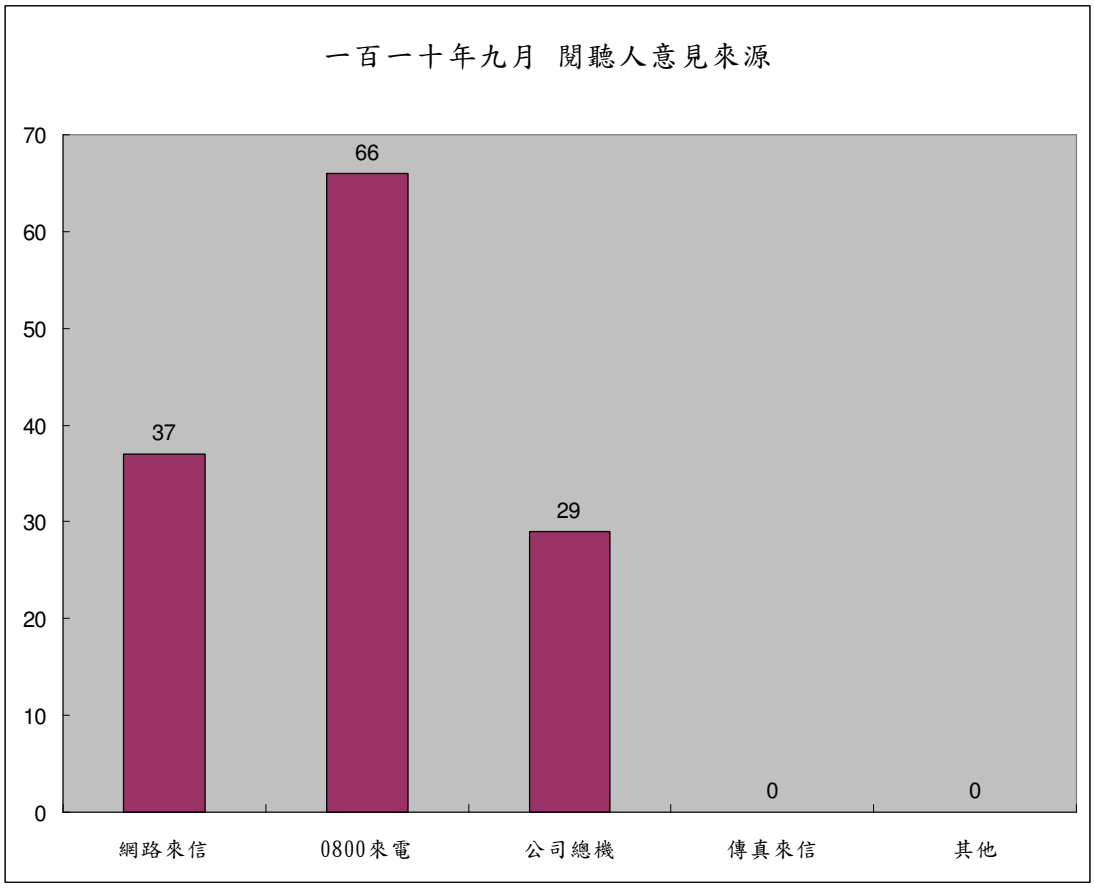
閱聽人意見總件數 132 件。

【閱聽人意見涉及頻道】

九月	臺灣電視台	台視新聞台	台視財經台	台視綜合台
	121	4	3	4

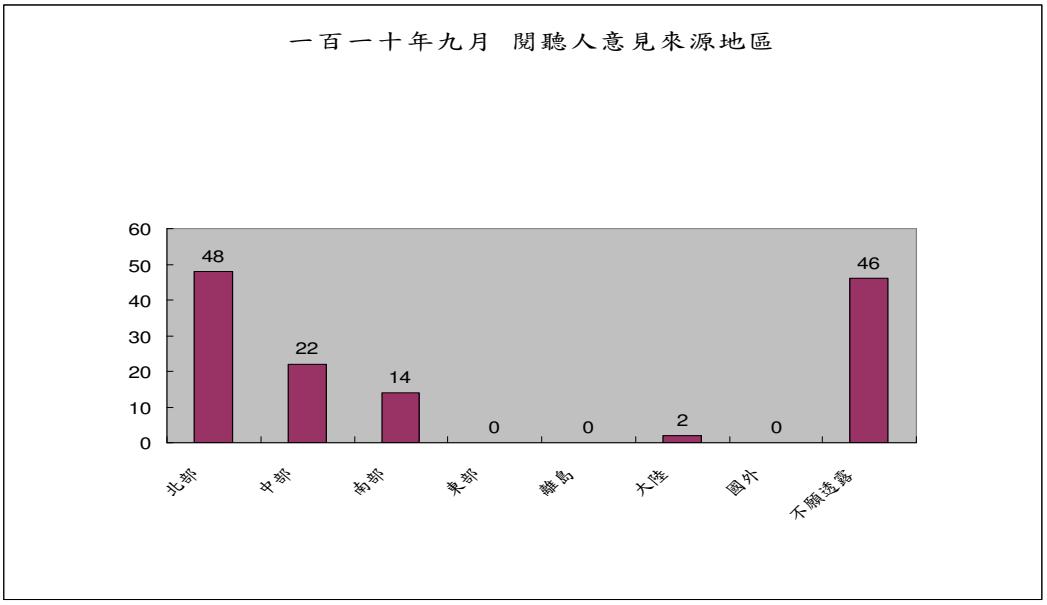
【閱聽人意見來源】

九月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	37	66	29	0	0



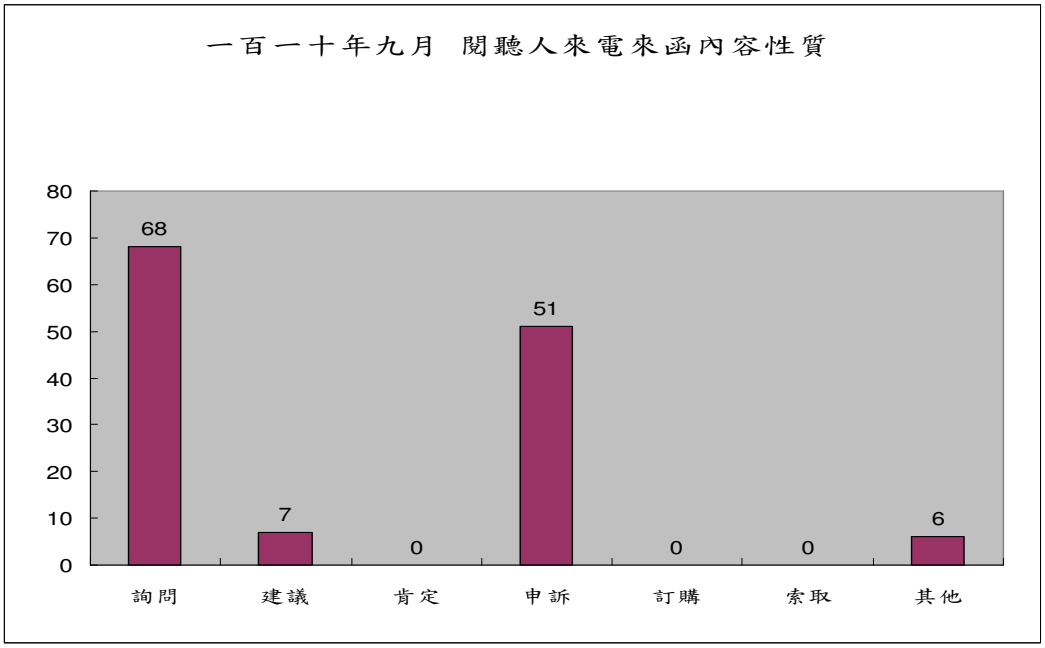
【閱聽人意見來源地區】

九月	北部	中部	南部	東區	離島	大陸	國外	不願透露
	48	22	14	0	0	2	0	46



【來電來函內容性質】

九月	詢問	建議	肯定	申訴	訂購	索取	其他
	68	7	0	51	0	0	6



【閱聽人對意見處理的反應】

九月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	95	0	0	0	0

【閱聽人來電來函提及最多的節目名稱】

名次	節目名稱	件數	名次	節目名稱	件數
第一名	夫婦的世界	53		楊麗花歌仔戲	3
第二名	尋找台灣感動力	11		遇見幸福 300 天	3
第三名	360 行向前衝	8	第六名	股市即時通	2
第四名	消費情報讚	4	第七名	三明治女孩的逆襲	1
第五名	午安您好	3		天才醫師耀漢	1



五、台視公司一百一十年九月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

218406-1 主題 詢問是否發售《天才醫師耀漢》DVD。

內容 詢問是否發售《天才醫師耀漢》DVD。(告知沒有。)

張貼者 小姐 張貼日期 2021/9/6 上午 09:43:00 地區 台北市

218431-1 主題 2021/9/8 臨時更改節目表

內容 原8:00-10:00夫婦的世界臨時改為遇見幸福300天，更改或異動也麻煩說明理由，更何況再決定播出的時候，也應該謹慎考慮周詳，隨隨便便更改播出的時間，那是不是也可以改回來，真的讓人感覺很隨便~服了你們

回覆 親愛的蔡小姐您好：本公司因排播策略調整，改變播出節目，造成您的不便實屬抱歉！台視對於無線台應賦予正面教化的責任，深感責無旁貸，雖然《夫婦的世界》在本次播出時已重新做了修剪，但鑒於播出後的迴響，雖深知此作法勢必傷害了您的收視權益，但考量權衡各項因素，期望能維護媒體應有的責任，因此異動播出時間。期所有觀眾都能闔家一起收看節目。也希望您繼續支持台視、給予我們指教！

張貼者 蔡** 張貼日期 2021/9/8 下午 10:00:00 地區 屏東縣

218479-1 主題 詢問《夫婦的世界》電視以外收看方式。

內容 詢問《夫婦的世界》電視以外收看方式。抱怨02：00無法收看。(告知台視只有電視播出權。)

張貼者 小姐 張貼日期 2021/9/10 下午 03:38:00 地區 台北市

218494-1 主題 反映20：00《夫婦的世界》突然沒有播出。

內容 反映20:00《夫婦的世界》突然沒有播出。(告知調整為02:00。)

張貼者 先生 張貼日期 2021/9/14 上午 10:29:00 地區 高雄市

218505-1 主題 詢問《夫婦的世界》白天播出時間。
內容 詢問《夫婦的世界》白天播出時間。(告知沒有。)
張貼者 小姐 張貼日期 2021/9/16 上午 11:15:00 地區 高雄市

【綜藝】
218510-1 主題 批評《綜藝 3 國智》不好好使用中文。
內容 批評《綜藝 3 國智》不好好使用中文。表示看了 9/18 播出內容，藝人對話中三不五十就說英文，而這些英文並不是沒有中文，比如抽幸運球卻要講 luckyball，認為中文也是很厲害的語言，現在很多年輕人不懂中文的奧妙，希望節目不要在自卑心作祟，不要再使用英文。
回覆 謝謝觀眾的建議，將轉達給節目製作人參考。
張貼者 游先生 張貼日期 2021/9/19 下午 02:06:00 地區 不願透露

新聞專題節目類
【新聞類】
218533-1 主題 當事人反映 9/22 新聞報導『被撞還挨告! 駕駛 PO 行車紀錄要網友評評理 』不實。
內容 反映 9/22 新聞報導『被撞還挨告! 駕駛 PO 行車紀錄要網友評評理 騎士撞人反告過失傷害』不實。黃小姐是新聞中的女騎士，不滿新聞沒有跟她求證作出偏頗報導，表示自己根本沒有對駕駛提告，認為這報導對她造成很大傷害不知道台視要如何賠償？
回覆 這則新聞來源是在公開社群平台上的影片 po 文當下我們善盡查證責任，跟 po 文者留言，也詢問警方但基於保護個資的考量無法在第一時間取得騎士黃小姐的聯絡方式所以在處理上，為了平衡完全沒有提及騎士身分，也沒有加以曝光。只是就法律層面，提醒大家應注意事項。所以不會損及任何當事人權益。
張貼者 黃小姐 張貼日期 2021/9/23 上午 09:15:00 地區 台中市

218555-1 主題 詢問9/27郭于中為什麼沒有播報《早安台灣台語新聞》。
內容 詢問9/27郭于中為什麼沒有播報《早安台灣台語新聞》。(告知休假。)
張貼者 小姐 張貼日期 2021/9/27 上午 09:01:00 地區 不願透露

218558-1 主題 希望新聞台重點時間都播新聞。
內容 希望新聞台重點時間都播新聞。比如06:00-09:00、11:00-13:00等。(告知新聞台07:00起都有整點新聞。)
張貼者 先生 張貼日期 2021/9/27 上午 10:43:00 地區 屏東縣

218574-1 主題 詢問新聞網9/30『BNT還有兩批！郭台銘證實明有60多萬劑、4日有20多萬劑到貨』是誰發布
內容 詢問台視新聞網9/30『BNT還有兩批！郭台銘證實明有60多萬劑、4日有20多萬劑到貨』是誰發布的新聞。質疑台視新聞網刊載數量不對。(告知郭台銘臉書上都有刊載。)
張貼者 小姐 張貼日期 2021/9/30 上午 11:51:00 地區 不願透露

【專題】
218402-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『手工芋丸』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『手工芋丸』店家資訊。(告知電話047744882。)
張貼者 先生 張貼日期 2021/9/3 下午 06:02:00 地區 不願透露

218417-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『石門水庫蘇媽媽客家菜』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『石門水庫蘇媽媽客家菜』店家資訊。(告知電話03-4112525。)

張貼者 小姐 張貼日期 2021/9/7 下午 03:40:00 地區 台北市

218420-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『銀絲卷』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『銀絲卷』店家資訊。(告知電話 0981988472。)
張貼者 小姐 張貼日期 2021/9/8 下午 04:47:00 地區 不願透露

218489-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『私房醃菜 廚師創業酸甜滋味』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『私房醃菜 廚師創業酸甜滋味』店家資訊。(告知電話 0920-926224。)
張貼者 小姐 張貼日期 2021/9/13 下午 03:51:00 地區 新北市

218531-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『紅燒肉飯飄香 30 年』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『紅燒肉飯飄香 30 年』店家資訊。(告知電話 02-23381090。)
張貼者 小姐 張貼日期 2021/9/22 下午 03:35:00 地區 台北市

218566-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『手工芋丸』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『手工芋丸』店家資訊。(告知電話 04-7744882。)
張貼者 小姐 張貼日期 2021/9/28 下午 06:14:00 地區 不願透露

財經台
218538-1 主題 中華電視客服代用戶詢問《股市即時通》開盤數字電視播出秒差。
內容 中華電視客服代用戶詢問台視財經台《股市即時通》開盤數字電視播出秒差。許小姐表示有用戶想要訂閱財經台，但用戶在自家用電

腦看盤有 30 秒的時間差無法接受，所以想清楚知道《股市即時通》電視播出秒差。
回覆 經觀看 MOD 下午四點播出的國際財經脈動節目比對，因為網路傳輸以及與訊號解碼,大約有六秒的秒差 已電話回覆
張貼者 許小姐 張貼日期 2021/9/23 下午 02:54:00 地區 桃園市

工程收視類
218496-1 主題 反映無線電視台視突然沒收視。
內容 反映無線電視台視突然沒收視。
回覆 一、17:42 基隆紅淡山改善站台站管理員回報各家數位畫面皆正常。二、17:45 回電張先生，告知台站發射正常，應該是颱風影響，請他自行檢查接收天線是否偏移方位或纜線接頭鬆脫。三、若有疑問歡迎再來電反映。
張貼者 張先生 張貼日期 2021/9/14 下午 03:51:00 地區 基隆市

觀眾服務
218399-1 主題 詢問有沒有播金鐘獎。
內容 詢問有沒有播金鐘獎。(告知三立電視台。)
張貼者 小姐 張貼日期 2021/9/3 上午 10:37:00 地區 桃園市

218511-1 主題 來電報名參加國慶大會。
內容 來電報名參加國慶大會。表示看到台視新聞畫面下跑馬字認為是找台視報名。(告知自洽總統府查詢。)
張貼者 小姐 張貼日期 2021/9/19 下午 02:49:00 地區 不願透露

218528-1 主題 詢問為何沒看到郭于中播報。
內容 詢問為何沒看到郭于中播報。(經查郭主播今日休假明天上班。)
張貼者 黃小姐 張貼日期 2021/9/20 上午 08:36:00 地區 苗栗縣

六、台視網站意見箱

意見箱、公佈欄管理介紹說明

網友上網留言在台視網站意見箱中，而針對大多數網友相同的來函問題，各部門可以利用【公佈欄管理】發佈統一訊息，再透過台視公佈欄公告網友，此舉，可以減少網友等候回覆答案的時間，也免於各部門一封一封回相同的答案，人力及時間的重覆支出，以便能更能專心及更深入回應網友不同性質的問題。

意見箱選項位於首頁 http://www.ttv.com.tw/【服務】選單中


TTV
節目總覽
台視新聞
台視財經
互動平台
節目表
節目
影音
生活
粉絲
公告
加入會員
會員登入
一千個晚安
A Thousand Goodnights
十分←→幸福
一千個晚安
9/23起，每週一至週五晚間8點至10點，臺灣電視台《台視主頻》
無法播放影片
在 YouTube 上觀看
新聞
財經
發射站
» 宜蘭車輛追撞傳槍響1死1傷 警方逮捕1嫌
» 中疑試射極音速飛彈 美：關切中研發武器
» 美首位「非裔國務卿」鮑爾接種完整疫苗 染...
» 全台溫度回升「早晚溫差仍大」 東北風周四...
» 50萬交保金籌不出！檢降保為30萬 小玉晚間...
TTV iSHOPPING
真享購
好家在台北
《一個屋簷下》周宣隱裝搬扮高中生 最怕顧老爺 眼神充滿霸氣 幹練性格深自母親...
毛小孩代駕？狗頭、前肢露車外 開車兜風「超毋湯」
《一個屋簷下》周宣隱個性幹練 私下不敢嗆辣 周孝安流標內斂 自嘲怕憨出病...
《第56屆金鐘獎》台視《生生世世》薛仕凌勇奪視帝 李麗芳連搏五度榮獲「非戲劇節目連播獎」、《全明星運動會》獲「益智及實境節目獎」、「節目劇新獎」
《台視新聞台》主播套裝換勁裝 上山下海樣樣來 鄭凱旻攻頂七星山 周環瑜化身筍農
彰化建縣300年
CHANGHUA
第一階段 110年10/12~11/10
第二階段 110年11/24~11/30
《透視疾病》
認識化療，克服癌魔王
《常春養生密碼》肥胖.不運動當心！"退化性關節炎"找上身
肥胖身體關節負擔大 治療首要先"減重"
《一個屋簷下》慶中秋疼毛孩 米可白親手做月餅 直呼壓模新挑戰 自嘲斜槓新方向
台視網站相關服務訊息
關於台視
台視位置
影音文化資產
攝影棚出租
徵才
服務條款
臺灣電視台
台視新聞台
台視財經台
台視綜合台
台視文化公司
抽獎查詢
電視學會
數位電視電波涵蓋率
公益廣告
新聞報馬仔
意見箱
公佈欄
網站地圖
電子報
RSS
TTV iSHOPPING 品味生活
真享購 TTVSHOPPING
TOUCH TTV
超級巨星紅白藝能大賞
台視家族頻道-頻位一覽表
閱聽人服務報告及處理情形
新聞護採製播作業注意事項
台視網路電視新聞自律規範
新聞與新聞性節目申訴案件作業流程
臺灣電視公司自律委員會
台視新聞台新聞自律倫理委員會
台北市八德路三段10號 總機：(02)2775-8888 客服專線：0800-058-886
臺灣電視事業股份有限公司 版權所有
©2015 Taiwan Television Enterprise, Ltd. All Rights Reserved.
·本網站已依台灣網站內容分級規定處理·

http://www.ttv.com.tw/dnet09/suggest/suggest.aspx



台視網站【公佈欄】

http://www.ttv.com.tw/dnet09/suggest/SuggestFAQ.aspx



舉例來說，編號 433 的公佈內容，網友點選進入台視公佈欄即可看到下列公告訊息。



「閱聽人意見處理程序」公告網頁

台視意見箱

意見箱 | 公佈欄

公佈欄 - 訊息明細

編　號	459
發表日	2011/1/1
主　題	**閱聽人意見處理程序**
內　容	感謝您對台視的支持， 每個節目能夠製作至今，並維持不錯的收視率，靠的是觀眾的強力愛護。 一部戲劇背後的製作不但耗費龐大金錢，也動員倍數的工作同仁， 台視用一貫最大的誠意製作每部戲劇。 對於各戲劇或節目等內容，歡迎您提供具體且完整的建議或想法， 而非一昧的詢問劇情未來走向或內容，建議您放鬆心情欣賞。 對於詢問各戲劇或節目劇情的來函，甚至牽涉到商業行為等等， 請原諒我們人力有限，無法一一回覆。 而您所提供的寶貴建議，都將針對其內容性質轉送相關部門回覆或參考。 我們會竭盡所能回覆您的來函。 歡迎您收看台視頻道！ 【閱聽人意見處理流程】 閱聽人來電由客服人員記錄其日期、時間、地點、姓名、意見及處理情形，隔日呈交相關主管核示。 （一）對於當天能立即回覆或處理的意見即時答覆。 （二）當天完成系統輸入作業，轉派各部門查閱處理或回覆。 （三）對於主管核示閱聽人意見記錄表後指示必須由相關部門進一步研議或處理的意見，則以『後續處理追蹤表』轉請涉及部門主管說明處理情形。